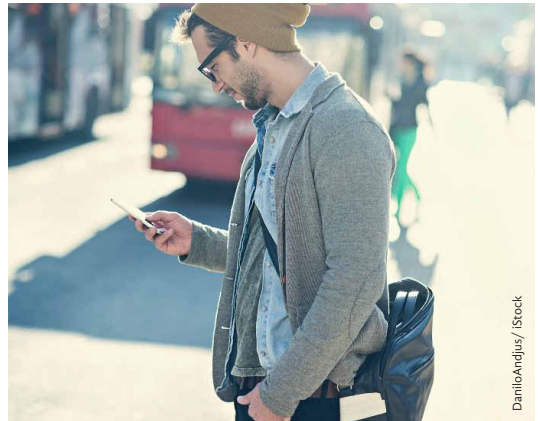


ZEITÖKONOMIE UND PATIENTENBINDUNG PER SMS

Die Terminerinnerung per SMS ist nicht nur praktisch für den Patienten, auch die Zahnarztpraxis profitiert durch den geringen Aufwand, der damit verbunden ist. Auch können Terminausfälle, die auf der Vergesslichkeit der Patienten beruhen, durch eine Nachricht über das Smartphone minimiert werden.

| DIETMAR HERMANN



Den Patienten immer und überall erreichen – die moderne Technik macht's möglich. Eine SMS von der Praxis ist eine hilfreiche Gedankenstütze.

Rund 54 Millionen Deutsche besitzen heute ein Smartphone. Die internetfähigen Mobilfunkgeräte sind nicht nur das Mittel der Wahl für die klassische Telefonie. Als handliche Alleskönner fungieren sie unter anderem als Fotoapparate, Terminplaner, Wecker oder Abspielgeräte für Musik. Kurz: Sie sind Teil eines zeitgemäßen Lebensstils. Deshalb nutzen auch Zahnarztpraxen immer häufiger die Beliebtheit von Smartphones, um sich als modern und patientenorientiert zu präsentieren. Zum Beispiel, indem sie ihren Patienten einen besonderen Service anbieten: Die Benachrichtigung per SMS – sei es zur Terminerinnerung, zum Recall im Rahmen der Prophylaxe oder einfach, um einen Patienten darüber zu informieren, dass er seine Geldbörse oder die Gesundheitskarte an der Rezeption vergessen hat. Diese Option ist eine Win-win-Situation, denn einerseits ist die Kommunikation über Kurznachrichten eine der beliebtesten Nutzungsarten für das Smartphone, andererseits ist diese Dienstleistung für niedergelassene Zahnärzte nur mit geringem Aufwand verbunden – es genügen ein Internetzugang, eine geeignete Software und die Einwilligung der Patienten.

Für Zahnärzte gibt es mehr als einen Grund, den Service anzubieten: Zunächst ist der SMS-Versand ein zentraler Bau-

stein für ein zukunftsorientiertes Praxismarketing. Die wachsende Digitalisierung führt dazu, dass auch die Ansprüche bezüglich der Patientenkommunikation steigen. Für die SMS-Erinnerung spricht jedoch auch die Sprache der Zahlen. Rund 15 Prozent der vereinbarten Zahnarzttermine werden von Patienten nicht wahrgenommen oder beginnen mit deutlichen Verspätungen. Dabei könnten diese Ausfälle um bis zu 80 Prozent gesenkt werden. Eine Nachricht über das Smartphone ist eine unaufdringliche Gedankenstütze, die zumindest die Ausfälle, die auf Vergesslichkeit beruhen, minimiert.

Voraussetzung, um die SMS-Erinnerung zielgerichtet und unkompliziert in die täglichen Abläufe zu integrieren, ist jedoch, dass die Zahnarztsoftware entsprechende Funktionen bereithält.

WIR HELFEN IHNEN

Haben Sie Fragen zu den Einsatzmöglichkeiten moderner Software in der Zahnarztpraxis? Die Experten von Dampsoft um Dietmar Hermann freuen sich auf Ihre Zuschriften.

Anfragen senden Sie bitte mit dem Betreff „**Leserfragen**“ an dentalmagazin@aerzteverlag.de oder per Fax an die 02234 7011-6296.

Wie die Praxen von der SMS-Erinnerung profitieren und welche konkreten Nutzungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit einer durchdachten Software bestehen, erklärt Dietmar Hermann, zahnärztlicher Produktmanager bei Dampsoft.

Welche Rolle spielt die SMS-Benachrichtigung im Rahmen eines effektiven Praxismarketings?

Zahnärztliche Leistungen gleichen einander, und der Patient als medizinischer Laie kann die Qualität der Behandlung nur schlecht einschätzen. Aus diesem Grund gewinnen Serviceangebote zunehmend an Bedeutung, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Der Patient von heute erwartet Optionen, die ihm die Planung seiner Zahnarztbesuche erleichtern. Zum Beispiel 24-Stunden-Service, die Möglichkeit, Wunschtermine mit wenigen Klicks festzulegen, oder die Terminerinnerung per SMS. Insbesondere Letzteres ist für stark geforderte Berufstätige im stressigen Alltag eine echte Unterstützung, die diese zu schätzen wissen. Das Smartphone tragen Patienten ebenso selbstverständlich bei sich wie Ausweispapiere. Deshalb erreichen Kurznachrichten der Zahnarztpraxis den Empfänger mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit – womöglich im Beisein von Bekannten oder Kollegen, denen der Patient bei dieser Gelegenheit vom besonderen Service „seiner“ Zahnarztpraxis erzählt.

Ideal ist die Erinnerungsfunktion auch im Rahmen eines Recallsystems. Zahnärzte, die ihre Praxen konsequent weiterentwickeln, denken über eine defektorientierte Behandlung hinaus. Patienten, die in ein Recallsystem eingebunden sind, kommen regelmäßig in die Praxis und nicht nur bei akuten Schmerzen. Dabei wächst die Bindung an die Praxis nicht nur durch regelmäßige Prophylaxesitzungen. Eine Terminerinnerung per SMS ist auch im Zusammenhang mit Implantatkontrollen oder regelmäßigen dentalästhetischen Behandlungen wie Bleaching denkbar. Die SMS-Benachrichtigung als Gedankenstütze fördert also nicht nur die Außenwirkung einer zeitgemäßen Praxis, sondern stärkt auch die Patientenbindung.

Welche konkreten Möglichkeiten der SMS-Versendung stehen dem Team zur Verfügung?

Eine durchdachte Patientensoftware ermöglicht es den Nutzern, Benachrichtigungen per SMS



Dietmar Hermann
zahnärztlicher
Produktmanager
beim Software-
Unternehmen
DAMPISOFT GmbH

sowohl automatisch als auch individuell zu versenden. Im DS-Win-Termin von Dampsoft können die zuständigen Mitarbeiter beispielsweise mit einem Klick zwischen automatischer und individueller Terminvergabe wählen. Den gewünschten Erinnerungszeitpunkt konfigurieren die Nutzer in den Standardeinstellungen. Darüber hinaus besteht die Option, den Text der SMS im Textfeld zu individualisieren: Zum Beispiel, wenn das Praxisteam einen Patienten mit einer Glückwünsch-SMS zum Geburtstag überraschen möchte.

Auf der Basis der in der Software hinterlegten Geburtstagsliste, die täglich gefiltert werden kann, wird die SMS mittels Serienbrieffunktion per Knopfdruck versendet. Diese Art der Wertschätzung trägt ebenfalls dazu bei, dass Patienten ihrer Praxis treu bleiben und diese weiterempfehlen. Die Mobilfunknummer, an die die Nachricht gesendet wird, übernimmt die Software aus den Stammdaten. Nützlich ist die Möglichkeit, zwei Tage Vorlauf vor dem Versand einzustellen. So bleibt den Mitarbeitern gegebenenfalls Zeit für Korrekturen oder Aktualisierungen.

Inwiefern fördert die SMS-Erinnerung ein wirtschaftliches Arbeiten in der Zahnarztpraxis?

Zeit ist Geld. Das gilt auch für eine möglichst lückenlose Terminvergabe. Die digitale Planung erleichtert den Rezeptionskräften die Arbeit, was sich jedoch nur dann auszahlt, wenn die Patienten auch pünktlich in der Praxis erscheinen. Laut zwei unabhängigen Studien der KZV Mecklenburg-Vorpommern und der KZV Bayern werden bis zu 15 Prozent aller vereinbarten Zahnarzttermine in Deutschland nicht wahrgenommen.

Für die Praxisbetreiber bedeuten diese Terminausfälle enorme ökonomische Einbußen. Denn schon bei einer Ausfallquote von zehn Prozent nehmen die Praxen bis zu 59.000 Euro weniger im Jahr ein. Hinzu kommen die mangelnde Planungssicherheit und längere Wartezeiten für die anderen Patienten bei Verspätungen – ein Imageschaden, der schnell auch wirtschaftlich relevant werden kann.

Als Hauptgrund für das Versäumen von Terminen gibt ein Großteil der Patienten Vergesslichkeit an. Praxen, die auf die zeitnahe SMS-Erinnerung setzen, senken diese Ausfälle und Verspätungen um bis zu 80 Prozent – ein erheblicher Nutzen, der vergleichsweise wenig Aufwand im Vorfeld erfordert. 